

*Cabinet DIOTIME COACHING*

# CHARTRE DE BIENVEILLANCE



À destination des collectivités territoriales, DRH,  
encadrants et acteurs de prévention



CENTRE DE GESTION  
DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE  
DE MARTINIQUE





Dans le contexte actuel marqué par des changements constants au sein de la fonction publique, et face aux défis tels que la pénibilité de certains métiers, l'allongement de la durée de carrière et les contraintes budgétaires, il est primordial d'adopter une communication empreinte de bienveillance, d'empathie et de transparence. Cette charte vise à instaurer un cadre de confiance et de respect mutuel, particulièrement en situation de reconversion, de reclassement ou d'inaptitude physique ou mentale, afin d'assurer le bien-être et la réussite professionnelle de chaque agent.



## Compréhension du contexte et des enjeux

### 1.1 Multiplicité des fonctions :

Reconnaître la diversité des postes et des parcours professionnels au sein de la fonction publique, et l'importance d'une adaptation continue et d'un apprentissage permanent.

### 1.2 Facteurs de changement :

Prendre en compte les éléments impactant le parcours professionnel des agents, tels que les évolutions institutionnelles, la pénibilité et l'allongement de la durée de carrière.

### 1.3 Enjeux de santé et de bien-être :

Être attentif aux répercussions des changements professionnels sur la santé et le bien-être des agents, et veiller à mettre en place des dispositifs de soutien adaptés.





## 2

## Principes et valeurs de la communication

### 2.1 Bienveillance :

Adopter une attitude constructive et positive, visant le bien-être de l'agent.



Exemple non bienveillant : "Tu n'as pas d'autre choix que d'accepter la situation."



Exemple bienveillant : "Nous sommes là pour te soutenir dans cette transition."

### 2.2 Empathie :

Faire preuve de compréhension et de compassion, en tenant compte des émotions et des ressentis de l'agent.



Exemple non empathique : "Il faut que tu te fasses une raison."



Exemple empathique : "Je comprends que ce changement puisse être difficile pour toi."

### 2.3 Transparence :

Fournir des informations claires, précises et honnêtes sur la situation, les options et les processus en cours.



Exemple de non transparence : "Ne t'inquiète pas, tout est sous contrôle."



Exemple de communication transparente : "Voici les différentes options qui s'offrent à toi, discutons-en ensemble."



# 3

## Engagement des acteurs et création de conditions favorables

### 3.1 Rôle de l'écosystème interne

S'engager à accompagner l'agent, en lui fournissant le soutien et les ressources nécessaires tout au long du processus.

### 3.2 Collaboration avec les acteurs de la santé au travail

Travailler conjointement avec les professionnels de santé pour assurer un accompagnement holistique.

### 3.3 Soutien et maintien dans l'emploi

Mettre en place des politiques actives de soutien et de maintien dans l'emploi, favorisant la réussite professionnelle de chaque agent.





# 4

## Règles de la communication bienveillante dans l'accompagnement des agents

### **Règle 1 : Écoute active et empathie**

Pratiquer une écoute active, en se montrant attentif aux mots comme aux non-dits, et en faisant preuve d'empathie, pour créer un espace de confiance et de compréhension mutuelle.

### **Règle 2 : Communication transparente et honnête**

Assurer une communication claire et transparente, en partageant les informations nécessaires de manière honnête et ouverte, et en expliquant les processus et les décisions prises.

### **Règle 3 : Respect et non-discrimination**

Aborder chaque situation avec respect et dignité, en valorisant la diversité et en luttant contre toute forme de discrimination, pour promouvoir l'égalité et l'inclusion.

### **Règle 4 : Soutien et accompagnement**

Offrir un soutien adapté et personnalisé, en identifiant et en mobilisant les ressources nécessaires, et en accompagnant l'agent dans son parcours professionnel, notamment en situation de reconversion ou de reclassement.

### **Règle 5 : Confidentialité et protection des données**

Garantir la confidentialité des échanges et la protection des données personnelles de l'agent, en respectant scrupuleusement les lois et les normes en vigueur.

### **Règle 6 : Promotion de la Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT)**

Contribuer activement à la création d'un environnement de travail sain et bienveillant, où chaque agent se sent écouté, valorisé et impliqué.



# 4

## Règles de la communication bienveillante dans l'accompagnement des agents

### Règle 7 : Engagement et responsabilité

S'engager pleinement dans le processus d'accompagnement, en prenant ses responsabilités et en ajustant les pratiques si nécessaire, pour répondre au mieux aux besoins de l'agent.

### Règle 8 : Quête de sens et alignement des valeurs

Encourager l'agent à rechercher ce qui donne du sens à son travail et à sa vie, et à aligner ses choix professionnels avec ses valeurs profondes et ses aspirations.

### Règle 9 : Création d'un espace de parole et d'expression

Favoriser un climat de confiance où l'agent peut s'exprimer librement, partager ses pensées et ses sentiments, et participer activement à son processus d'accompagnement.

### Règle 10 : Développement de l'adaptabilité

Soutenir l'agent dans le renforcement de sa capacité à s'adapter aux changements, en valorisant ses compétences, en partageant des outils adaptés et en mobilisant des ressources internes et externes.

Ces règles visent à instaurer un cadre bienveillant et respectueux, propice au développement professionnel et personnel de chaque agent, tout en répondant aux enjeux spécifiques de ces situations subies.



L'idée est de créer un ensemble cohérent de lignes directrices qui couvrent différents aspects de l'accompagnement et de la communication, afin de fournir un cadre complet et détaillé pour guider votre pratique professionnelle. Les règles de communication bienveillante viennent ainsi compléter les articles en apportant des principes spécifiques pour guider les interactions quotidiennes avec les agents.



**CENTRE DE GESTION**  
DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE  
**DE MARTINIQUE**

# **CHARTRE DE BIENVEILLANCE**

*DIOTIME COACHING*